

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUANUCO**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**

**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA  
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**



**TESIS**

---

**RELACION ENTRE LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES  
HOSPITALIZADOS Y LA ATENCION QUE BRINDAN LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTIA - I - 4.  
UCAYALI 2017**

---

**PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**TESISTA:**

**LIC. ENF. ERNEET RICHARD BETETA JUSTO**

**ASESORA:**

**DRA. SILNA TERESITA VELA LÓPEZ**

**HUANUCO – PERU**

**2019**

---

**RELACION ENTRE LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES  
HOSPITALIZADOS Y LA ATENCION QUE BRINDAN LOS  
PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTIA - I - 4.  
UCAYALI 2017**

---

## **DEDICATORIA.**

A Dios por haberme guiado, proveer fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida y no desfallecer en los problemas que se presentaban y por haberme permitido cumplir uno de mis objetivos anhelados.

Con todo mi cariño, a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional para lograr mi realización profesional y que son las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda. A ellos retribuiré algo de lo mucho que me otorgaron.

**ERNEET RICHARD**

## **AGRADECIMIENTO**

Gratitud eterna a los que contribuyeron a este esfuerzo:

- A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, templo del saber, cuyas paredes son testigos de nuestra superación
- A los docentes de la Facultad de Enfermería, por brindarnos sus conocimientos en bien de nuestra formación profesional.
- A mi Asesora Dra. Silna Teresita Vela López, por el apoyo incondicional en el asesoramiento del presente trabajo.
- A la dirección y a las colegas enfermeras del hospital de la Aguaytía que me brindaron su apoyo
- A los Pacientes en estudio por su apoyo incondicional sin ello no hubiera sido posible la realización de este trabajo de investigación.

**ERNEET RICHARD**

## RESUMEN

La presente investigación no experimental, descriptivo correlacional, transversal, ha logrado establecer la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytia - I – 4, Ucayali 2017. La población muestral fue de 30 pacientes internados en la unidad de emergencia, a quienes se les aplicó los instrumentos como un cuestionario y a la vez se empleó una guía de observación para evaluar el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería. Para procesar los datos se utilizó el programa Excel y SPSS así como un estadígrafo inferencial. Como principales resultados de satisfacción tenemos que un 47% tiene un nivel alto de satisfacción, mientras que un 44 % tiene un nivel medio y el 9% tiene un nivel de satisfacción bajo.

El nivel de significancia  $p$  valor =  $0.003 < 0.05$ ; lo que significa que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytia - I – 4, Ucayali 2017; por lo que se acepta la Hipótesis de Investigación ( $H_i$ ) y se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_o$ ).

**Palabras Clave:** satisfacción, práctica asistencial, investigación científica.

## ABSTRACT

This non - experimental, descriptive correlational, cross - sectional research has succeeded in establishing the relationship between the level of satisfaction and the level of care provided by nursing professionals of the Aguaytia Health Center - I - 4, Ucayali 2017. The sample population consisted of 30 relatives of patients admitted to the emergency unit, who were given the instruments as a questionnaire and at the same time an observation guide was used to evaluate the level of care provided by nursing professionals. In order to process the data we used the Excel and SPSS program as well as an inferential statistic. As the main satisfaction results we have that 47% have a high level of satisfaction, while 44% have an average level and 9% have a low satisfaction level.

The level of significance  $p - \text{value} = 0.003 < 0.05$ ; Which means that there is a SIGNIFICANT RELATIONSHIP between the level of satisfaction and the level of care provided by the nursing professionals of the emergency service of the Aguaytia Health Center - I - 4, Ucayali 2017; So ACCEPT the Research Hypothesis (Hi) and reject the Null Hypothesis (Ho).

**Keywords:** satisfaction, care practice, scientific research.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
ÍNDICE.....	7
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE GRAFICOS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
Problema General:.....	12
Problemas Específicos:.....	12
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	13
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes.....	15
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	17
1.1.3 Antecedentes Locales.....	21
1.2 Bases Teóricas.....	23
1.2.1 Cuidado De Enfermería.....	24
1.2.2 Cuidados de enfermería. <sup>(21)</sup> .....	25
1.2.3 Profesional de Enfermería.....	26
1.3 Bases Conceptuales.....	27
1.3.1 Cuidado de Enfermería al Paciente Hospitalizado <sup>(28)</sup> .....	27
1.3.2 El Paciente (Cliente).....	27
1.3.3 Satisfacción de los pacientes (Clientes).....	27
1.4.1 Hipótesis general.....	28
1.4.2 Hipótesis específicas:.....	28
1.5 VARIABLES:.....	30
1.5.1 Variable Independiente.....	30
1.6 OBJETIVOS.....	31
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	31
1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	31
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>33</b>

<b>MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>33</b>
2.1 <b>AMBITO.....</b>	<b>33</b>
2.2 <b>POBLACION Y MUESTRA .....</b>	<b>33</b>
2.2.1 <b>Población.....</b>	<b>33</b>
2.2.2 <b>Muestra:.....</b>	<b>34</b>
2.3 <b>TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACION:.....</b>	<b>35</b>
2.4 <b>DISEÑO DE INVESTIGACION.....</b>	<b>35</b>
2.5 <b>TECNICAS E INSTRUMENTO.....</b>	<b>36</b>
2.5.1 <b>Técnicas .....</b>	<b>36</b>
2.5.2 <b>Instrumentos .....</b>	<b>36</b>
2.6 <b>PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>38</b>
2.7 <b>PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS.....</b>	<b>39</b>
2.8 <b>ASPECTOS ÉTICOS .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSION.....</b>	<b>40</b>
3.1 <b>ANALISIS DESCRIPTIVO.....</b>	<b>40</b>
3.1.1 <b>CARACTERISTICAS SOCIOECONOMICAS DE LOS PACIENTES:.....</b>	<b>40</b>
3.1.2 <b>NIVEL DE SATISFACCION DEL FAMILIAR:.....</b>	<b>43</b>
3.1.3 <b>NIVEL DE SATISFACCION DELOS PACIENTES HOSPITALIZADOS .....</b>	<b>49</b>
3.1.4 <b>RESULTADOS DE LA GUIA DE OBSERVACION, SOBRE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA.....</b>	<b>51</b>
3.2 <b>ANALISIS INFERENCIAL .....</b>	<b>54</b>
<b>DISCUSION .....</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 01 .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO 02 .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO N° 03.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO N° 04.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO 05 .....</b>	<b>75</b>
<b>NOTA BIOGRÁFICA.....</b>	<b>77</b>



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Edad en años de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	40
<b>Tabla 2:</b> Sexo de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	41
<b>Tabla 3:</b> Grado de <b>Instrucción de los pacientes</b> hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	42
<b>Tabla 4:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión ACCESIBILIDAD, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	43
<b>Tabla 5:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión <b>EXPLICA Y FACILITA</b> , en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	44
<b>Tabla 6:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión CONFORTA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	45
<b>Tabla 7:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión SE ANTICIPA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	46
<b>Tabla 8:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión <b>MANTIENE RELACION CONFIANZA</b> , en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	47
<b>Tabla 9:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	48
<b>Tabla 10:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a <b>todas la dimensiones</b> , en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	49
<b>Tabla 11:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	50
<b>Tabla 12:</b> Nivel de atención por ítems que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	51
<b>Tabla 13:</b> Nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	53
<b>Tabla 14:</b> Análisis de relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017. ....	54

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico 1:</b> Edad en años de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017. ....	40
<b>Grafico 2:</b> Sexo de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017. ....	41
<b>Grafico 3:</b> <i>Grado de <b>Instrucción de los pacientes</b> hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	42
<b>Grafico 4:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión ACCESIBILIDAD, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	43
<b>Grafico 5:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión EXPLICA Y FACILITA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	44
<b>Grafico 6:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión <b>CONFORTA</b>, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	45
<b>Grafico 7:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión SE ANTICIPA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	46
<b>Grafico 8:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión MANTIENE RELACION CONFIANZA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	47
<b>Grafico 9:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	48
<b>Grafico 10:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a <b>todas la dimensiones</b>, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	49
<b>Grafico 11:</b> <i>Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a <b>todas la dimensiones</b>, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	50
<b>Grafico 12:</b> <i>Nivel <b>de atención por ítems que brindan</b> los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	51
<b>Grafico 13:</b> <i>Nivel <b>de atención que brinda</b> los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	53
<b>Grafico 14:</b> <i><b>Análisis de relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan</b> los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.</i> .....	54

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: Relación entre la Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados y la Atención que brindan los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I - 4. Ucayali 2017.

Se entiende por satisfacción del paciente a un conjunto de atributos positivos recibidos por el consumo de un bien o el uso de un servicio en un centro de salud. En los servicios de la salud es muy importante la atención que brindan los enfermeros asistenciales de emergencia, por cuanto son ellos los que reciben al herido y son los que aplican las primeras medidas para estabilizar al paciente, siendo trascendente porque dependerá de la calidad de la atención recibida para la mejoría o deterioro de la salud del paciente.

Asimismo, el profesional enfermero es la persona que tiene el primer contacto con los familiares del paciente, que en la mayoría de los casos presentan cuadros dramáticos, pero que en esa situación tienen que proveer información de los hechos ocurridos a su familiar, es por ello que los profesionales enfermeros también deben desarrollar habilidades para controlar las emociones y situaciones del momento.

Para una mejor explicación el trabajo se dividió en capítulos siendo de la siguiente manera:

En el Primer Capítulo el Marco Teórico donde se consigna antecedentes, bases teóricas, objetivos, hipótesis y variables.

En el Segundo Capítulo el Marco Metodológico que se considera: ámbito de estudio, población tipo de estudio, diseño de investigación, técnicas e instrumento, procedimiento y plan de tabulación.

En el Tercer Capítulo tenemos los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y los correspondientes anexos.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Por lo expuesto anteriormente se realizó un estudio sobre:

### **Problema General:**

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la atención que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?

### **Problemas Específicos:**

- ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la accesibilidad que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y lo que explican y facilitan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y el confort que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la medida en la que se anticipan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la relación de confianza que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?

- ¿Existe relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la monitorización y seguimiento que realizan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de Aguaytia -I – 4? Ucayali 2017?

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> : Atención de profesionales de enfermería.	<b>ACCESIBILIDAD</b>	Accesible. No accesible	SI NO	Ordinal
	<b>EXPLICA Y FACILITA</b>	Brinda información	SI NO	Ordinal
	<b>CONFORTA</b>	Cuidados en comodidad	SI NO	Ordinal
	<b>SE ANTICIPA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presta atención más en las noches.</li> <li>• Está pendiente de las necesidades para prevenir alteraciones en estado de salud.</li> <li>• Busca conciliar con el paciente antes de iniciar el procedimiento</li> </ul>	SI NO	Ordinal
	<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le ayuda a aclarar dudas en relación a su situación.</li> <li>• Es amistosa con familiares.</li> <li>• Le permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad.</li> </ul>	SI NO	Ordinal
	<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asegura de la hora establecida para los</li> </ul>	SI NO	Ordinal

		procedimientos especiales, verifica su cumplimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza los procedimientos con seguridad</li> <li>• Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar al paciente</li> </ul>		
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados.	Fisiológica. Psicológicas. Social	Adecuado Inadecuado	SI NO	Ordinal
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACION DEL PACIENTE:</b>				
Edad	En años	18 -30 31-40 41 -50 51 a mas		De razón
Sexo	Femenino Masculino	Si NO		De razón
Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior. Otros.	SI NO		De razón

# CAPITULO I

## MARCO TEORICO

### 1.1 Antecedentes

En los tiempos actuales podemos percibir que el paciente cada vez se siente más insatisfecho, por lo que el cuidado de enfermería que se brinda debe ser con gran espíritu de servicio y amor, dando lo necesario en el momento oportuno para así asegurar su bienestar, hacerlo con honestidad, sinceridad y paciencia, estas actitudes serán percibidas por los pacientes a través de la confianza y la esperanza y la relación que se logra establecer entre enfermera que lo atiende y el paciente es capaz de valorar y reconocer el servicio que está recibiendo.

#### 1.1.1 Antecedentes internacionales

La teoría de Donabedian menciona que la calidad está cimentada en estructura, proceso y resultado, lo que constituye hoy en día el paradigma dominante de la evaluación de la calidad de la atención a la salud. Una institución hospitalaria debe estar basada en un sistema de calidad en servicios de salud, que es el conjunto de elementos y procesos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario, a través del aseguramiento de la calidad y la eficacia operativa de los servicios, todo ello sustentado en una serie de valores que se deben de fomentar en el personal de enfermería, donde se encuentran la actitud, las habilidades, las destrezas, la presencia y el trato.

Borré Ortiz, Y (Bogotá, Colombia – 2014) realizó una investigación titulada: *“Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”* El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados: El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. (1)



### 1.1.2 Antecedentes Nacionales

Murrieta Arevalo, M; Nogueira Guzmán, Y; Palacios Cardenas, J (Iquitos, Perú- 2017) realizó una investigación de tesis titulado *“Satisfacción de los Pacientes hospitalizados de la atención de Enfermería en los Servicios Del Hospital III Iquitos de Essalud - 2017”* La presente investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y emergencia con respecto a la atención de enfermería del hospital III Iquitos EsSalud-2017. El método empleado fue cuantitativo, diseño descriptivo transversal prospectivo. El tamaño de la muestra fue distribuido en los servicios de Medicina 52 pacientes adultos, Cirugía 74 y Emergencia 93. El instrumento utilizado fue cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo los siguientes resultados de 219 pacientes 49.3% fueron adultos jóvenes, 26.9% intermedios y 23.8% adultos mayores. El sexo 53.9% femenino y 46.1% masculino. Procedencia 63.9% urbana, 35.2% rural. El nivel de instrucción la mayoría tienen educación secundaria y superior. En cuanto a las dimensiones: fiabilidad: medicina 90.4% satisfecho, 9.6% insatisfechos; cirugía 82.4% de pacientes satisfechos, 17.6% insatisfechos; emergencia 59.1% pacientes satisfechos y 40.9% insatisfecho; capacidad de respuesta: Medicina 86.5% pacientes satisfechos, 13.5% insatisfechos, cirugía 82.4% satisfechos, 17.6 insatisfechos, emergencia 60.2% pacientes satisfechos, 39.8% insatisfechos; Seguridad: medicina 80.8% pacientes satisfechos, 19.2% insatisfechos, cirugía 81.1% pacientes satisfecho, 18.9% insatisfechos, emergencia 63.4% pacientes satisfechos, 36.6% insatisfechos; empatía: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25.0% insatisfechos, cirugía 85.1% pacientes satisfechos, 14.9% insatisfechos, emergencia, 64.5%

pacientes satisfechos, 35.5% insatisfechos; aspecto tangible: medicina 75.0% pacientes satisfechos, 25% insatisfechos, cirugía 83.8% pacientes satisfechos, 16.2% insatisfechos, emergencia 52.7% pacientes satisfechos 47.3% insatisfechos. Por lo que se puede concluir la satisfacción en la atención de enfermería en forma global. Que los pacientes atendidos en los servicios de medicina y cirugía según el estadístico  $Z_c = 5.553$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) y  $Z_c = 6.022$   $p = 0,0000$  ( $p < 0,05$ ) respectivamente aceptan la hipótesis que los pacientes adultos se encuentran satisfechos a diferencia del servicio de emergencia de  $Z_c = 0.302$   $p = 0,464$  ( $p < 0,05$ ), donde se rechaza la hipótesis en la atención de enfermería en el servicio de Emergencia no es satisfactoria. (2)

Mejía Acuña,D; Rivera Segura, O (Chiclayo, Perú- 2016) realizó una investigación de tesis titulado "*Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes 2016*". La satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos. Ante ello surge el interés de este estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de

datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. (3)

Capcha Vargas, Y; Rojas Urcuhuaranga, L; Pardo Acuña, K; (Lima, Perú-2016) realizó una investigación de tesis titulado *“Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un Hospital Público, Abril - Diciembre 2018”*. La satisfacción de los pacientes, es uno de los pilares fundamentales en los que se basa la atención actual de salud, por eso el cuidado que brinda la enfermera se basa en el acto de cuidar a través de sus conocimientos científicos, apoyar al paciente de manera emocional y brindar dedicación para mejorar el estado de salud en el que se encuentre el paciente y así satisfacer sus expectativas respecto a la atención de enfermería. Antecedentes. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, Brasil, 2014, Calidad en colonoscopia: Grado de satisfacción del paciente. España, 2012, Nivel de Satisfacción sobre el Cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016, Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017, Calidad de cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto en Emergencia. Hospital La Caleta, 2015. Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología del hospital Cayetano Heredia, Abril - Diciembre 2018. Material y Método. El presente proyecto de investigación es de tipo no

experimental, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal y prospectivo. Población. La población de estudio será conformada por 225 pacientes, cuya muestra será de 30 pacientes utilizando el muestreo no probabilístico intencional. Técnica e instrumento. Se utilizara la técnica de encuesta y el instrumento para el recojo de la información un cuestionario. (4) Chumpitaz Caycho, M; (Lima, Perú- 2018) realizó una investigación de tesis titulado *“Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera Servicio de Medicina Hospital Nacional María Auxiliadora Junio 2017”*. El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, es uno de los pilares fundamentales de la evaluación de la calidad del cuidado, permitiendo proporcionar un alto grado de respuesta a las necesidades y expectativas del paciente. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, junio 2017. Metodología: El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados: La mayoría son adultos maduros el 57% oscilan entre 40 a 59 años, son mujeres el 70%, tienen instrucción técnica 70%, y son convivientes 87%. El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y con tendencia a bajo 38%. En las dimensiones confiabilidad, responsabilidad es medio 50%. Así mismo, en la dimensión seguridad es medio con 40% y con tendencia a alto 33%. Solo en la dimensión Empatía es alto con 40%. Conclusión: El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio; en relación a las dimensiones

confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y bienes tangibles; y es alto solo en la dimensión empatía. (4)

Rosales Ponte, G; (Lima, Perú- 2016) realizo una investigación titulada “*Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*”. Tuvo como objetivo: Establecer el Nivel Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, durante los meses de Enero a Julio del 2016. Se apoya en el autor Donabedian, quien refiere que son tres los componentes de la calidad asistencial (dimensión técnica-dimensión humana – dimensión Entorno) y satisfacción del Adulto Mayor. El Diseño Metodológico fue de una investigación aplicada del tipo Descriptivo y de corte transversal, en la cual se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra considerada para el estudio fue conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia. Las conclusiones de este estudio muestran que existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, rho 697, p = 0,00. (5)

### **1.1.3 Antecedentes Locales**

Ismiño Jesús, E; Del Águila Sanoni, R; (Tingo María, Huánuco - 2016), realizo una investigación titulada: “*Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario, en el servicio de emergencias del Hospital de Contingencia Tingo María- 2016*” Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del

usuario, en el servicio de emergencias del Hospital de Contingencia Tingo María en el 2016. Métodos: se realizó un estudio explicativo-correlacional a un grupo de 172 usuarios. Se aplicaron encuestas de calidad, en cuyo análisis se empleó la Prueba de Tau b de Kendall mediante el SPSS V22. Resultados: del análisis de las variables calidad de atención y satisfacción, de los 172 usuarios: Según calidad de atención, el 66,3% (114) de los usuarios expresaron buena atención; y, respecto a la satisfacción de los usuarios, el 66,3% (114) de ellos expresaron también estar satisfechos. Conclusiones: en el Hospital de Contingencia Tingo María, del total de usuarios entrevistados en el Servicio de Emergencias, 66 usuarios expresaron buena atención y estar satisfechos, 48 usuarios expresaron excelente atención y estar satisfechos, 36 usuarios expresaron buena atención y estar poco satisfechos, 12 usuarios expresaron buena atención y estar nada satisfechos, 6 usuarios expresaron atención regular y estar nada satisfechos, y, 4 usuarios expresaron excelente atención y estar muy satisfechos; obteniéndose un valor  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ); a través de prueba estadística y aceptándose la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario.

Tucto Garay, R; Ramírez Pulido, E; Ocaña Caqui, Y (Llata Huamalíes, Huanuco – 2015) realizó una investigación titulada: *“Cual es la percepción de la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el Centro de Salud Llata-2014 - 2015”*. El objetivo fue: Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios. Métodos: Se llevó a cabo un estudio correlacional con 108 usuarios que acuden al servicio de emergencia

en el Centro de Salud Llata - Huánuco, en el año 2015. Se empleó una guía de entrevista y encuestas para la medición de la calidad de atención y satisfacción. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Correlación de r de Pearson. Resultados: El 86,1% (93 usuarios) expresaron calidad de atención alta y 75,9% (82 usuarios) manifestaron satisfacción alta. Por otro lado, existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios ( $P \leq 0,000$ ). Asimismo, existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad ( $p \leq 0,000$ ), capacidad de respuesta ( $p \leq 0,000$ ), seguridad ( $p \leq 0,000$ ), empatía ( $p \leq 0,000$ ) y aspectos tangibles ( $p \leq 0,000$ ) de la calidad de atención. Conclusiones: La percepción de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia Centro de Salud Llata -Huánuco.

## **1.2 Bases Teóricas**

La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

Dimensión humana: Referido al aspecto humanístico de la atención aspecto fundamental, ya que es la razón de ser de los servicios de salud, tiene como características: “las relaciones interpersonales proveedor - usuario, respeto a los derechos humanos, información completa veraz, oportuna entendida por el usuario, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, amabilidad y empatía, trato cordial, cálido y empático en la atención”.

Dentro de la calidad de atención de enfermería está se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser Biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades.

### **1.2.1 Cuidado De Enfermería**

El cuidar es la esencia de la enfermería, la cual se ejecuta en una serie de acciones de cuidados dirigidos al ser humano o grupos, con el fin de mejorar o aliviar molestias y/o dolencias generadas por el proceso de enfermedad.

#### **La calidad en el cuidado de enfermería.**

Podemos expresar la calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos: Calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable.

Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.



Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

### **1.2.2 Cuidados de enfermería. <sup>(21)</sup>**

Cuidado es una actividad permanente y cotidiana de la vida. Cuidar es un acto de vida que comporta infinitas actividades encaminadas al mantenimiento de la vida permitiendo su continuación y reproducción. El cuidado se encuentra presente en todos los seres humanos, los cuales, gracias a él, se perpetúan. Es así que el cuidado es un acto individual que cada uno de nosotros realizamos; para ello hemos de adquirir la autonomía suficiente; pero también es un acto de reciprocidad que damos a otras personas temporal o definitivamente, cuando precisa ayuda para cubrir sus necesidades. La ayuda queda circunscrita a aquellas circunstancias en las que la persona no pueda cuidar de sí misma.

La disminución, insuficiente o pérdida de la autonomía personal serán el origen del cuidado interpersonal o recíproco. <sup>(22)</sup>

Cuidar implica el deseo de dar cuidado y de llevar a cabo acciones de cuidado. Las acciones de cuidar pueden ser observaciones positivas, de soporte, comunicación o de intervenciones físicas de la enfermera. <sup>(23)</sup>

La verdadera calidad asistencial, se basa en tres componentes; la estructura, el proceso asistencial en sí mismo, y la satisfacción del paciente y familia. La percepción de la familia frente al cuidado de enfermería a los pacientes ingresados en una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) es de suma importancia para determinar la calidad de la asistencia recibida, identificar las necesidades de los familiares, así como intentar satisfacerlas. <sup>(24)</sup>

### **1.2.3 Profesional de Enfermería.**

La enfermería como profesión se fue perfilando a través de los años. La suposición de que enfermería es un arte innato a cualquier mujer ha obstaculizado el desarrollo de un concepto de enfermería como profesión. <sup>(25)</sup> Para comprender esto, debemos hacer una breve revisión histórica del desarrollo de los cuidados en la sociedad, tan antiguos como el hombre mismo, y su asociación con el desarrollo de la enfermería.

Reconocer a la profesión como una contribución a la sociedad por los servicios que presta. Se reconoce desde tiempos de Nightingale la misión humanitaria de las enfermeras. <sup>(25)</sup> El servicio profesional a la sociedad exige integridad y responsabilidad en la práctica ética y un compromiso social.

El compromiso <sup>(26)</sup> del profesional de enfermería debe ser un compromiso inalienable. La relación de cuidados de enfermería se establece en una relación de confianza, donde el otro deposita su confianza en las competencias del profesional durante la atención. Este compromiso social se ha traducido también en la reconocida participación de enfermeras en problemas que aquejan a la población mundial como son la salud de pueblos indígenas, salud de migrantes, violencia y drogas, entre muchos otros.

La necesidad de generar conocimiento basados en el método científico se evidencia en la instauración del proceso de atención de enfermería, y en el desarrollo de modelos y teorías que sustentan el quehacer. Este conocimiento y al delimitar a los cuidados de enfermería en el objeto central de estudio, los profesionales perfilan claramente un quehacer autónomo e indelegable. <sup>(27)</sup>

El código de ética establecido y reconocido establece las normas y valores de todos quienes profesen a la enfermería como profesión. Ligado a este código, está la contribución que históricamente se ha reconocido a las enfermeras socialmente.

### **1.3 Bases Conceptuales.**

#### **1.3.1 Cuidado de Enfermería al Paciente Hospitalizado <sup>(28)</sup>**

La palabra cuidado procede del latín “cogitatus”, que quiere decir, pensamiento. El cuidado incluye, por tanto, la acción encaminada a hacer por alguien lo que no puede hacer solo, con respecto a sus necesidades básicas, la explicación para mejorar la salud a través de la enseñanza de lo desconocido, la facilitación de la expresión de sentimientos, la intención de mejorar la calidad de vida del enfermo y su familia ante la nueva experiencia que debe afrontar.

#### **1.3.2 El Paciente (Cliente)**

En la última década el paciente (cliente) se ha convertido en pieza clave del funcionamiento de las organizaciones. Estas hacen lo posible por lograr su total satisfacción, y no es para menos, el cliente de hoy decide donde desea ser atendido. (18) Este creciente enfoque en el paciente (cliente) ha dado cabida a muchos nuevos proyectos y frases en el mundo.<sup>(29)}</sup>

#### **1.3.3 Satisfacción de los pacientes (Clientes)**

Gestión Orientada a la Satisfacción del Cliente “El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los clientes es el punto de partida en la búsqueda de la excelencia empresarial. Focalizar las necesidades del cliente consiste en que dichas necesidades estén claras para todos los miembros de

la organización. La percepción de la calidad juzgada por el cliente, se centra en aquellas características o atributos del producto o servicio, que agregan valor para los clientes, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los tornan fieles a la marca. La orientación hacia el cliente requiere también estar al tanto del desarrollo tecnológico, conocer las ofertas de los competidores y, responder de manera rápida y flexible a sus necesidades y expectativas”.<sup>(30)</sup>

## **1.4 HIPOTESIS**

### **1.4.1 Hipótesis general**

**Ha:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados **está** relacionado con la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados **no está** relacionado con la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

### **1.4.2 Hipótesis específicas:**

**Ha<sub>1</sub>:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la **accesibilidad** que brinda en la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho<sub>1</sub>:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados no está relacionado con la **accesibilidad** que brinda en la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ha2:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con lo que **explica y facilita** en la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho2:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con lo que **explica y facilita** en la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ha3:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con el **confort** que brinda en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho3:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con el **confort** que brinda en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ha4:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la reacción **anticipada** que tiene en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho4:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la reacción **anticipada** que tiene en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ha5:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la **relación de confianza** que mantiene en la atención los Profesionales

de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho5:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la **relación de confianza** que mantiene en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ha6:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la **monitorización y seguimiento** que tiene en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho6:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está relacionado con la **monitorización y seguimiento** que tiene en la atención los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

## **1.5 VARIABLES:**

### **1.5.1 Variable Independiente**

Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

### **1.5.2 Variable Dependiente**

Atención de profesionales de enfermería.

### **1.5.3 Variables de caracterización**

- Edad
- Sexo
- Grado de instrucción del familiar

## 1.6 OBJETIVOS

### 1.6.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

### 1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la dimensión **accesibilidad** de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la dimensión **explica y facilita** de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la dimensión **conforta** de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la dimensión **se anticipa** de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la dimensión **mantiene relación de confianza** de los Profesionales de

Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía  
- I – 4, Ucayali 2017.

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la dimensión **monitorea y hace seguimiento** de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía  
- I – 4, Ucayali 2017.



## **CAPITULO II**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **2.1 AMBITO.**

El presente estudio se realizó en la Micro Red del Centro de Salud de la Aguaytía que está ubicado en el jirón Lamas N°280, en la Aguaytía capital de la Provincia de Padre Abad, que se encuentra ubicada al sur de la Ciudad de Pucallpa a 162 kilómetros aproximadamente en la Carretera Federico Basadre, con dirección hacia la provincia de Leoncio Prado en la Región Huánuco.

El Centro de Salud es de Categoría 1-4, cuenta con camas de hospitalización de los servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría, Ginecología, obstetricia entre otros; el Servicio de Emergencia brinda atención las 24 horas del día más o menos de 40 pacientes mayores de edad, cuenta con 15 camas de observación y 30 profesionales enfermeras bajo la modalidad de contratadas y nombradas; además disponen de médicos entre ellos especialistas.

#### **2.2 POBLACION Y MUESTRA**

##### **2.2.1 Población**

La población estuvo conformada por la totalidad de los pacientes hospitalizados durante el mes de Julio del 2017. El centro de Salud atiende a un promedio de 40 pacientes por día de ellos aproximadamente un 10 % pasan a internamiento, luego de 1 o 2 días son dados de alta o son referidos a otros servicios. Según ello tenemos una población aproximada mensual de 120 pacientes hospitalizados mensualmente en el servicio de Emergencia del

Centro de Salud Aguaytía, de igual número reflejándose en la cantidad de familiares.

### **2.2.2 Muestra:**

#### **Unidad de Análisis:**

Paciente mayor de edad, hospitalizado más de 24 horas el servicio de emergencia Centro de Salud Aguaytía 2017.

#### **Unidad de Muestreo:**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

#### **Marco Muestral:**

Estuvo conformada por un padrón nominal de pacientes mayores de edad, hospitalizados el servicio de emergencia del Centro de Salud Aguaytía 2017.

#### **Tamaño Población Muestral:**

La población muestral estuvo conformada por el 25% de los pacientes de los pacientes hospitalizados mensualmente en el servicio de emergencia, de los cuales hemos seleccionado una muestra por conveniencia de 30 pacientes para nuestra investigación, que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterios de selección de la población.**

#### **Criterios de inclusión:**

Se incluyeron en el estudio:

- Pacientes hospitalizados por más de 24 horas en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Aguaytía 2017.
- Pacientes internados que aceptaron participar. (Anexo 03).
- Pacientes orientados en tiempo y espacio.
- Pacientes que no estuvieron en situaciones crítica.

### **Criterios de exclusión:**

Se excluyeron del estudio:

- Pacientes con problemas sensoriales.
- Pacientes que no desean participar.
- Pacientes que estén en crisis emocional.
- Pacientes críticamente enfermos.

### **2.3 TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACION:**

El estudio de investigación es cuantitativo, de nivel aplicativo y de tipo descriptivo porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; hecho que nos permitió detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición sus variables.

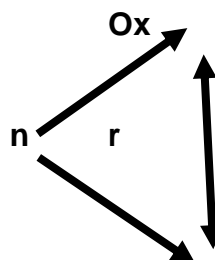
Según el tiempo de ocurrencia del fenómeno y registros de la información, el estudio es prospectivo, porque se captó la información después de la planeación.

Según el periodo y secuencia del estudio; el estudio es transversal o transaccional, porque las variables involucradas se midieron en un solo instante.

### **2.4 DISEÑO DE INVESTIGACION**

El tipo de diseño de esta investigación pertenece al Diseño Descriptivo correlacional.

El esquema para este diseño de investigación es el diagrama siguiente:



**Oy**

Dónde:

- n** = tamaño muestra.
- Ox** = Variable Independiente.
- Oy** = Variable Dependiente.
- r** = relación entre las variables.

Se ha seleccionado un estudio no experimental ya que lo que se pretende es observar el fenómeno tal como se presenta en la realidad, sin manipular las variables o exponer a estímulos a los sujetos estudiados.

## **2.5 TECNICAS E INSTRUMENTO**

### **2.5.1 Técnicas**

Las técnicas utilizadas fueron:

- Encuesta
- Observación

### **2.5.2 Instrumentos**

Asimismo, los instrumentos fueron:

#### **a) CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION (Anexo 01):**

El CARE- Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, que ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, contiene 46 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos importantes que se perciben para que los pacientes se sintieran satisfechos.

- Accesible.

5 ítem

- Explica. 5 ítem
- Facilita. 9 ítem
- Conforta. 9 ítem
- Se anticipa. 8 ítem
- Mantiene relación de confianza. 8 ítem
- Monitorea y hace seguimiento. 8 ítem

Según estas dimensiones el personal de enfermería asegura que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además estuvo atento a que los equipos de monitoreo funcionaran correctamente. (Anexo N°1).

- Información socioeconómica (08 ítems).
- Disponibilidad de insumos y recurso tecnológico (03 ítems).
- Conocimiento sobre manejo asistencial inicial de paciente con TEC grave – (11 ítems).

La satisfacción se midió a través de las respuestas a los ítems que fueron calificadas de acuerdo a los siguientes puntajes:

- Nunca: 1
- A veces: 2
- Casi siempre:3
- Siempre: 4

**Valor del Instrumento: Escala**

- Nivel de Satisfacción Alta: 154 – 230 puntos.
- Nivel de Satisfacción Moderada: 77 – 153 puntos.
- Nivel de Satisfacción Baja: 00 – 76 puntos.

## **b) Guía de observación (Anexo 2).**

Nos permitió la observación directa de las actividades relacionadas a la atención de los pacientes. La guía de observación tuvo 09 ítems observables cada una de ellas con respuestas de:

1: nunca

2: A veces

3: Casi siempre

4: Siempre.

### **Valor del Instrumento: Escala**

- Alta calidad de atención: 24 – 36 puntos.
- Media calidad de atención: 11– 23 puntos.
- Baja calidad de atención: 00 – 10 puntos.

### **2.5.3 Validez y confiabilidad**

Ambos instrumentos fueron validados a través de la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron si están aptos a aplicarse; los mismos se diseñaron con el rigor científico pertinente para obtener los resultados que persigue la investigación. (Anexo N°03)

La confiabilidad se buscó mediante la aplicación del instrumento a una muestra piloto compuesta por 05 enfermeras que no fueron parte de la muestra en estudio, la misma que tuvo una confiabilidad de (0.877).

## **2.6 PROCEDIMIENTO.**

Para el estudio se realizó los siguientes procedimientos:

- Solicitud de permiso a la Dirección del Centro de Salud en estudio.
- Se solicitó el consentimiento del paciente donde se intervino.

- Se aplicó los instrumentos para la toma de datos durante la investigación al paciente.
- Selección, cómputo o tabulación y evaluación de datos.
- Se interpretó los datos según los resultados, confrontando con otros trabajos similares o con la base teórica disponible.
- Ejecución del informe final.

## **2.7 PLAN DE TABULACION Y ANALISIS DE DATOS**

En el análisis descriptivo de los datos se utilizó estadísticas de tendencia central y de dispersión como la media, desviación estándar y los porcentajes. En la comprobación de la hipótesis y para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS y Microsoft Excel. El análisis de los datos obtenidos se realizó de manera descriptivo inferencial utilizando tablas de frecuencias, gráficos de barras y la prueba de **correlación de Spearman**.

## **2.8 ASPECTOS ÉTICOS**

Se utilizó el consentimiento informado, con el objetivo de informar a cada uno los integrantes del estudio, los objetivos que se esperan lograr con su participación, también se puso en claro los compromisos por parte del investigador y el investigado, así como la libertad que tendrán de elegir participar o no en el estudio. (Anexo N°04)

## CAPITULO III

### RESULTADOS Y DISCUSION.

En el análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticas de tendencia central y de dispersión como la media, desviación estándar y los porcentajes.

#### 3.1 ANALISIS DESCRIPTIVO

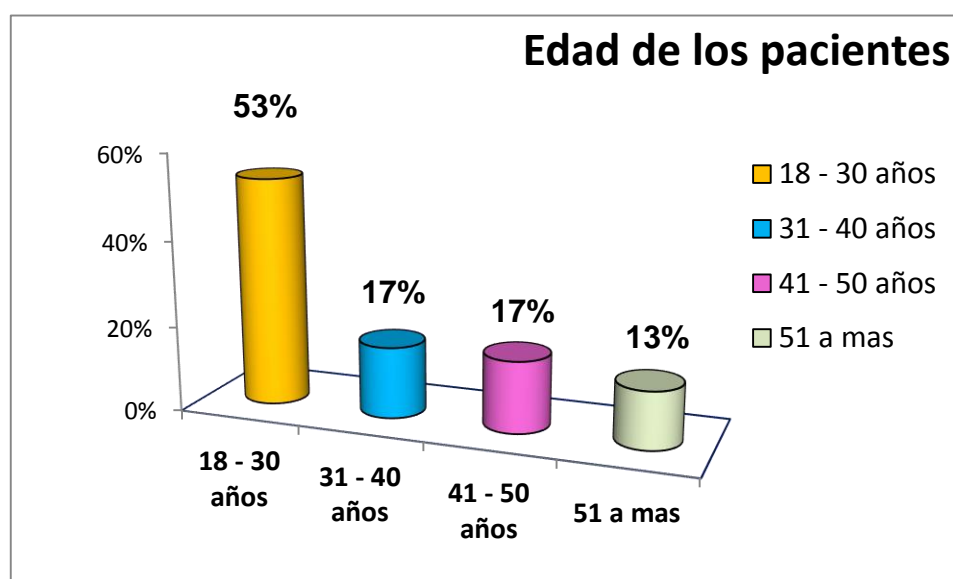
##### 3.1.1 CARACTERISTICAS SOCIOECONOMICAS DE LOS PACIENTES:

**Tabla 1:** Edad en años de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

Edad de los pacientes	Frecuencia	%
18 - 30 años	16	53%
31 - 40 años	5	17%
41 - 50 años	5	17%
51 a mas	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 1:** Edad en años de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.





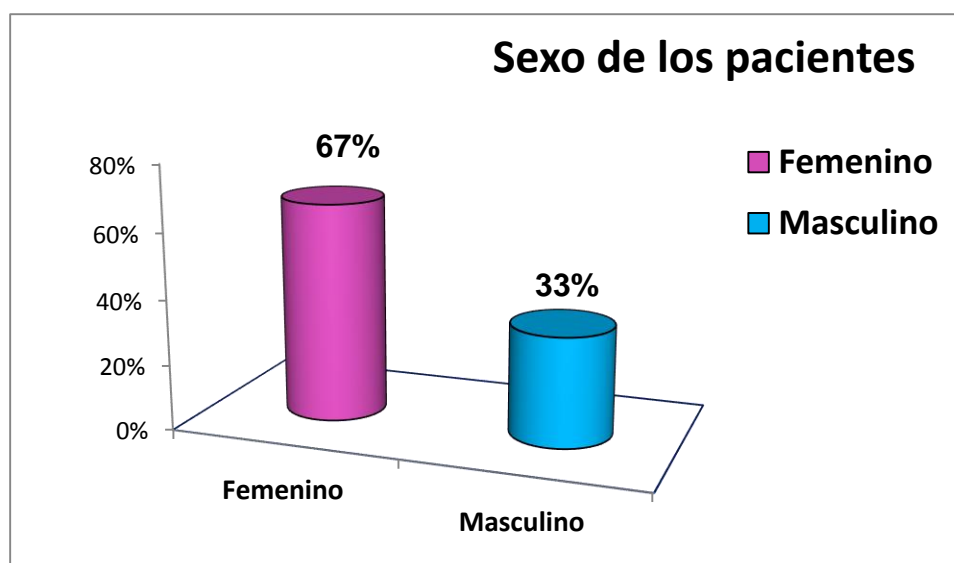
En cuanto a la **edad** de los pacientes hospitalizados, se encontró que el **53%** (**16**familiares) tienen edades entre 18 a 30 años, el **17%** (**05**familiares), entre 31 a 40 años, el **17,0%** (**05**familiares) entre 41 a 50 años y **13%** (4familiares) con 51 o más años.

**Tabla 2:** Sexo de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

Sexo del Familiar	Frecuencia	%
Femenino	20	67%
Masculino	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente:Anexo 01.

**Grafico 2:** Sexo de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



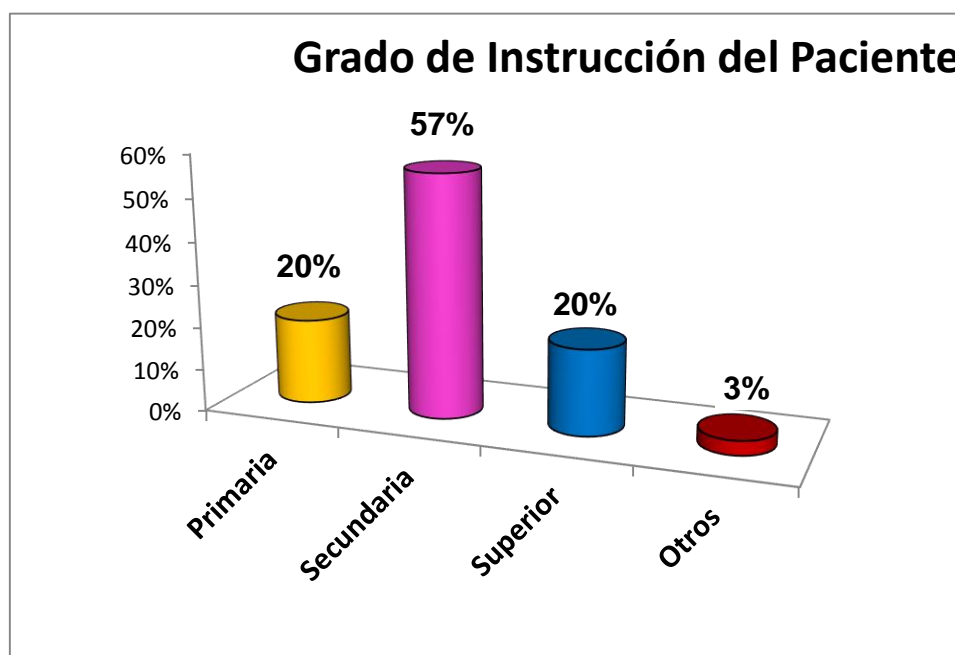
Respecto al **sexo** de los pacientes hospitalizados, se encontró que el **67 %** (20 familiares) son de sexo femenino y el **33 %** (10familiares), son de sexo masculino.

**Tabla 3:** Grado de *Instrucción de los pacientes* hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

<b>Grado de Instrucción de los pacientes</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Primaria	6	20%
Secundaria	17	57%
Superior	6	20%
Otros	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente:Anexo 01.

**Grafico 3:** Grado de *Instrucción de los pacientes* hospitalizados en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



Respecto al grado de de **Instrucción del paciente** hospitalizado, se encontró que el **57 % (17familiares)** tienen educación secundaria; el **20 % (6familiares)** tienen solo educación primaria; el **20 % (6familiares)** tienen educación superior y el **3 % (1familiar)** tiene educación categoría otros.

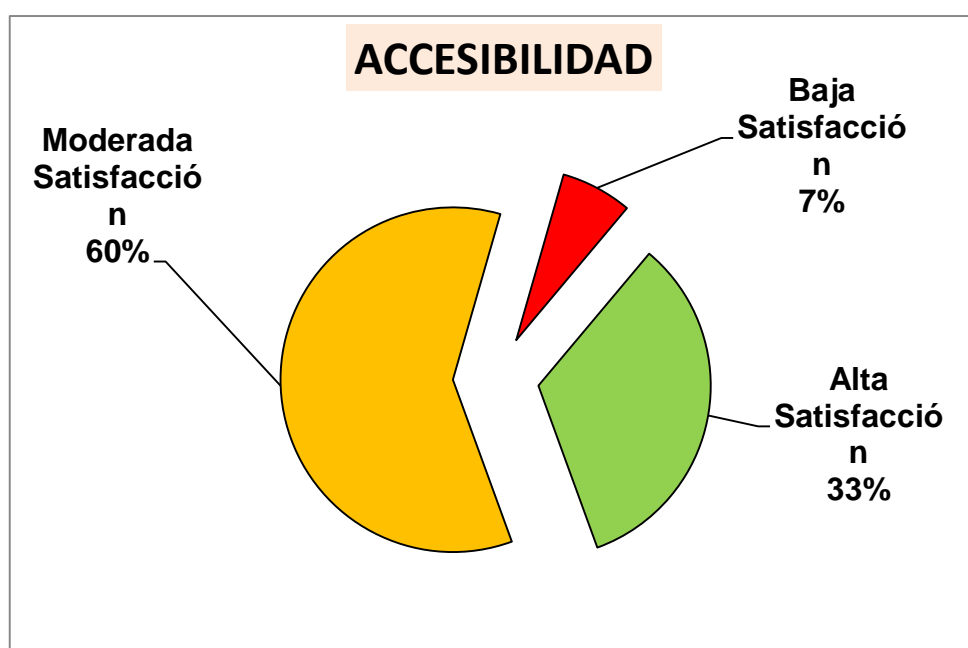
### 3.1.2 NIVEL DE SATISFACCION DEL FAMILIAR:

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión ACCESIBILIDAD, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

Dimensión ACCESIBILIDAD	Frecuencia	%
Alta Satisfacción	10	33%
Moderada Satisfacción	18	60%
Baja Satisfacción	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 4:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión ACCESIBILIDAD, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



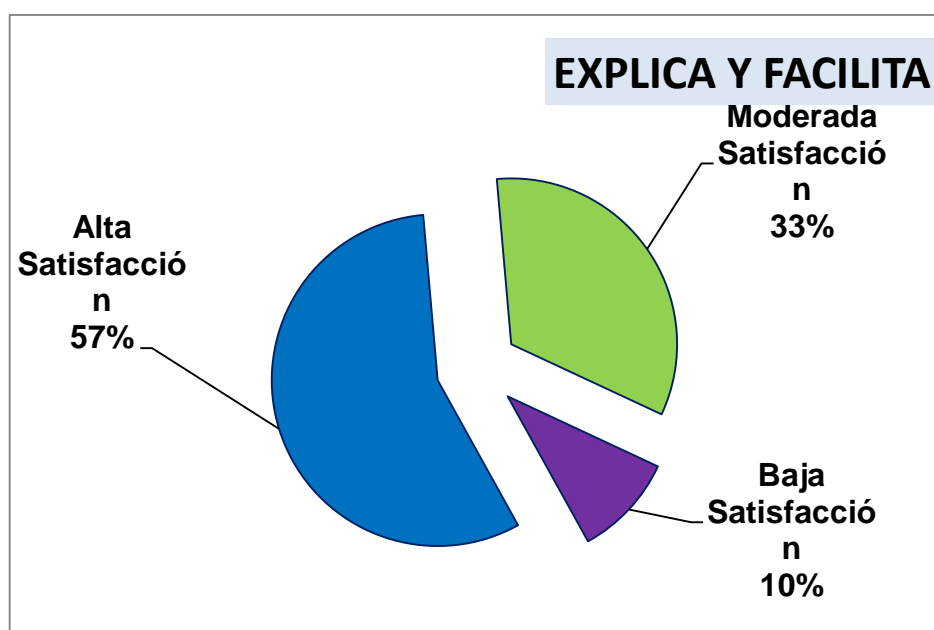
Respecto al nivel de satisfacción del familiar de pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión ACCESIBILIDAD, se encontró que el **60 %** (18familiares) muestran moderada satisfacción; el **33 %** (10familiares) muestran alta satisfacción y el **7 %** (2familiares) muestran baja satisfacción.

**Tabla 5:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión **EXPLICA Y FACILITA**, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

Dimensión EXPLICA Y FACILITA	Frecuencia	%
Alta Satisfacción	17	57%
Moderada Satisfacción	10	33%
Baja Satisfacción	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 5:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión **EXPLICA Y FACILITA**, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



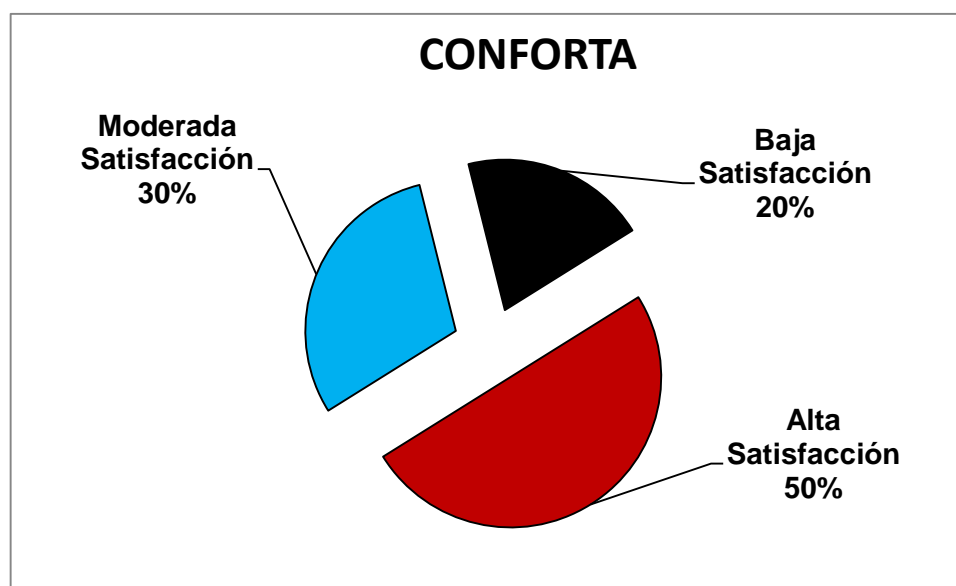
Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión EXPLICA Y FACILITA, se encontró que el **57%** (17familiares) muestran alta satisfacción; el **33 %** (10familiares) muestran moderada satisfacción y el **10 %** (3familiares) muestran baja satisfacción.

**Tabla 6:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión CONFORTA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

Dimensión CONFORTA	Frecuencia	%
Alta Satisfacción	15	50%
Moderada Satisfacción	9	30%
Baja Satisfacción	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 6:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión CONFORTA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



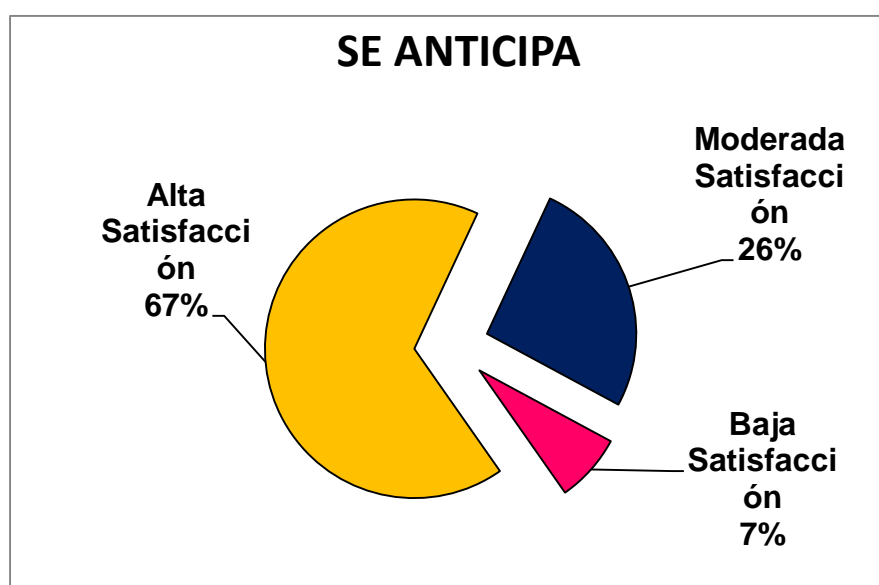
Respecto al nivel de satisfacción del familiar de pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión CONFORTA, se encontró que el **50 %** (15 familiares) muestran alta satisfacción; el **30 %** (9 familiares) muestran moderada satisfacción y el **20 %** (6 familiares) muestran baja satisfacción.

**Tabla 7:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión SE ANTICIPADA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

Dimensión SE ANTICIPADA	Frecuencia	%
Alta Satisfacción	18	67%
Moderada Satisfacción	7	26%
Baja Satisfacción	2	7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 7:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión SE ANTICIPADA, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



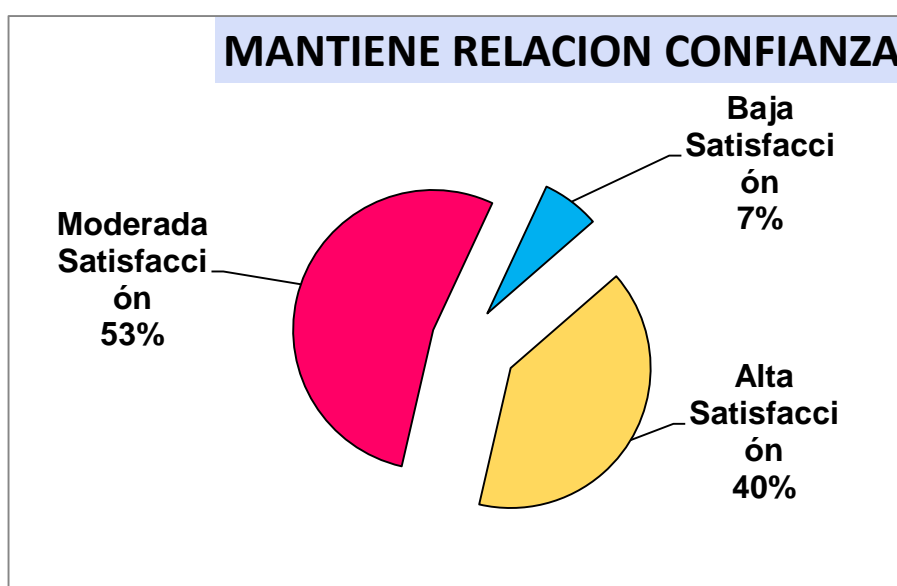
Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión SE ANTICIPADA, se encontró que el **67 %** (18 familiares) muestran alta satisfacción; el **26 %** (7 familiares) muestran moderada satisfacción y el **7 %** (2 familiares) muestran baja satisfacción.

**Tabla 8:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión **MANTIENE RELACION CONFIANZA**, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

<b>Dimensión MANTIENE RELACION CONFIANZA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta Satisfacción	12	40%
Moderada Satisfacción	16	53%
Baja Satisfacción	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 8:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión **MANTIENE RELACION CONFIANZA**, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.



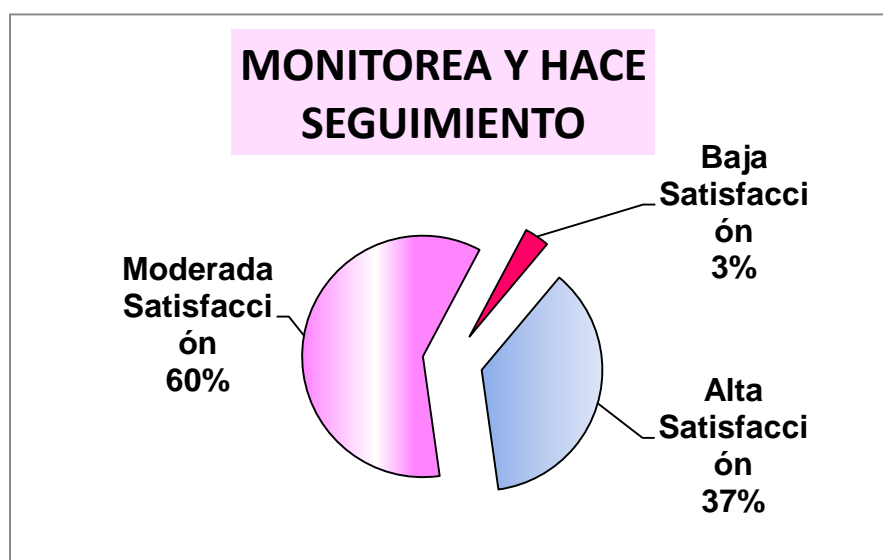
Respecto al nivel de satisfacción del familiar de pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión **MANTIENE RELACION CONFIANZA**, se encontró que el **53 %** (16familiares) muestran moderada satisfacción; el **40 %** (12familiares) muestran alta satisfacción y el **7 %** (2familiares) muestran baja satisfacción.

**Tabla 9:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión *MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO*, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.

<b>Dimensión MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta Satisfacción	11	37%
Moderada Satisfacción	18	60%
Baja Satisfacción	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 9:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión *MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO*, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I- 4, Ucayali 2017.



Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión *MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO*, se encontró que el **60 %** (18 familiares) muestran moderada satisfacción; el **37 %** (11 familiares) muestran alta satisfacción y el **3 %** (1 familiares) muestran baja satisfacción.



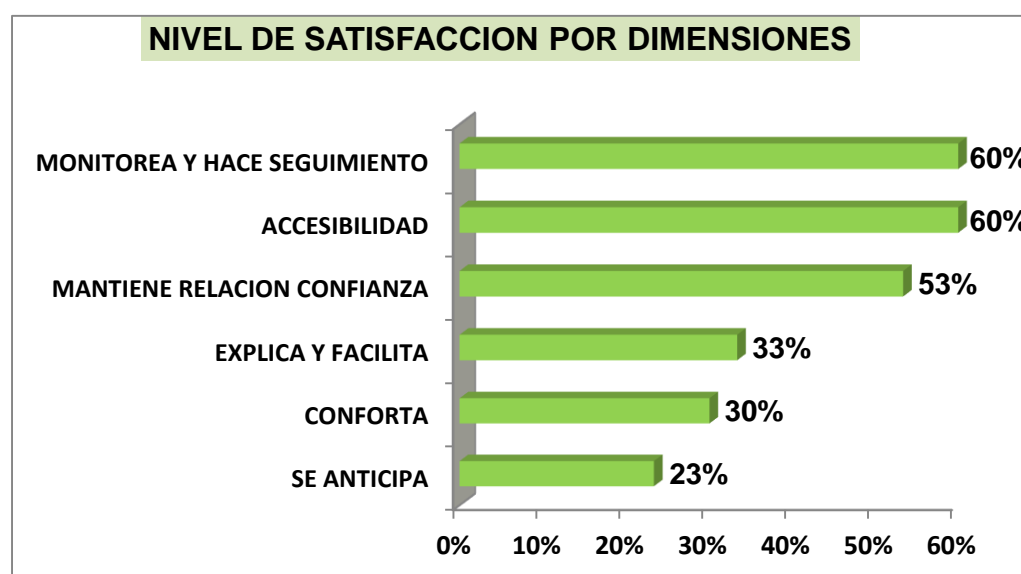
### 3.1.3 NIVEL DE SATISFACCION DELOS PACIENTES HOSPITALIZADOS

**Tabla 10:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a todas las dimensiones, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

DIMENSIONES	Frecuencia	%
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	18	60%
ACCESIBILIDAD	18	60%
MANTIENE RELACION CONFIANZA	16	53%
EXPLICA Y FACILITA	10	33%
CONFORTA	9	30%
SE ANTICIPA	7	23%

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 10:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a todas las dimensiones, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.



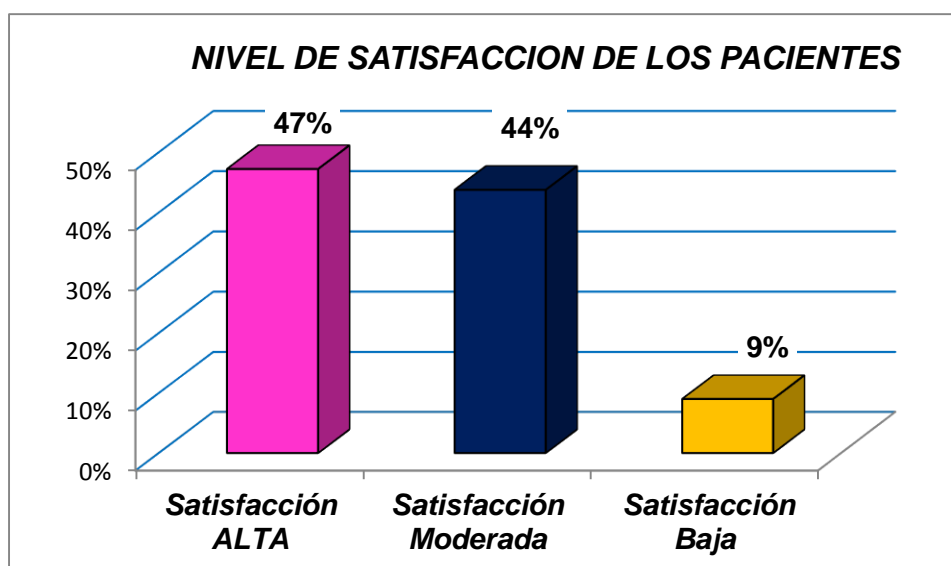
Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, con relación a todas las dimensiones, se encontró que los más altos son **Monitorea-hace seguimiento y Accesibilidad** con un **60%** cada uno, seguido de **Mantiene Relación de Confianza** con un **53%**; con niveles bajos tenemos a **Explica-Facilita 33%** y **Conforta 30%** y con el nivel más bajo de satisfacción, tenemos a la dimensión **se anticipa, con un 23%**.

**Tabla 11:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

PROMEDIO	Frecuencia	%
Satisfacción Alta	14	47%
Satisfacción Moderada	13	44%
Satisfacción Baja	3	9%

Fuente: Anexo 01.

**Grafico 11:** Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a **todas la dimensiones**, en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.



Respecto al Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, se encontró que el **47% (14 familiares)** tiene un **nivel Alto**, mientras que un **44 % (13 familiares)** tiene un **nivel Medio** y el **9% (3 familiares)** tiene un **nivel de satisfacción bajo**.

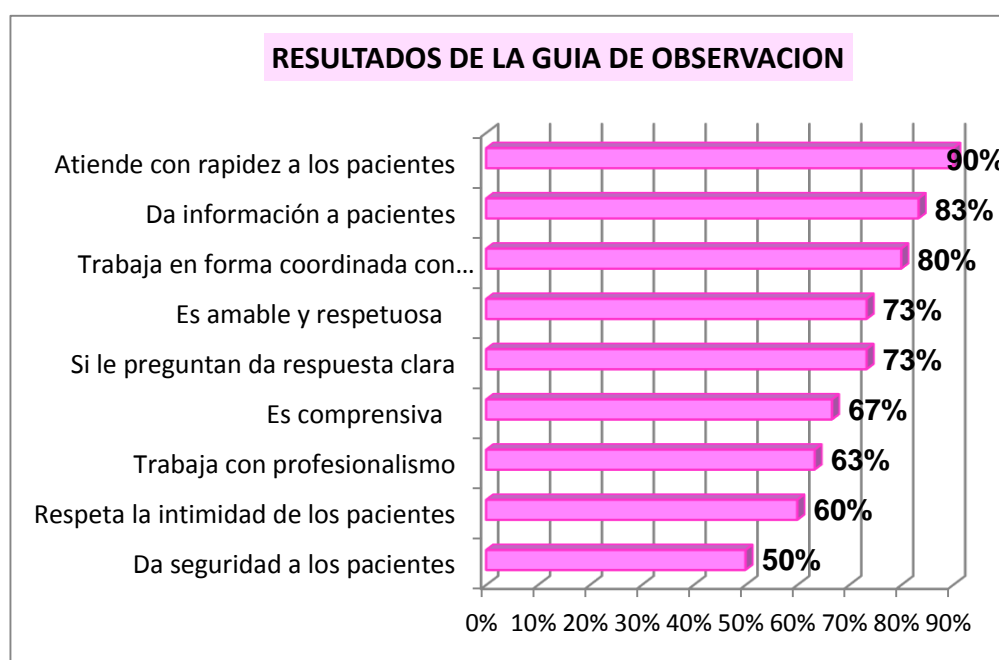
### 3.1.4 RESULTADOS DE LA GUIA DE OBSERVACION, SOBRE ATENCION QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA.

**Tabla 12:** Nivel de atención por ítems que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

ITEMS	Frecuencia	%
Atiende con rapidez a los pacientes	27	90%
Da información a pacientes	25	83%
Trabaja en forma coordinada con colegas	24	80%
Es amable y respetuosa	22	73%
Si le preguntan da respuesta clara	22	73%
Es comprensiva	20	67%
Trabaja con profesionalismo	19	63%
Respeto la intimidad de los pacientes	18	60%
Da seguridad a los pacientes	15	50%

Fuente: Anexo 02 – Guía de evaluación

**Grafico 12:** Nivel de atención por ítems que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.



Respecto al Nivel **de atención por ítems que brindan** los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia, se observó que el **90%**Atiende con rapidez a los pacientes; el**83%**Da información a pacientes; el **80%**Trabaja en forma coordinada con colegas; si **cumple** ;el 73% Es amable y respetuosa; el **73%** Si le preguntan da respuesta clara; el **67%**Es comprensiva; el **63%**Trabaja con profesionalismo; el **60%**Respeto la intimidad de los pacientes y en el **nivel más bajo** con un **50%** Da seguridad a sus pacientes.

**Tabla 13:** Nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

NIVEL DE ATENCION DEL PROFESIONALES DE ENFERMERIA	Frecuencia	%
ALTA CALIDAD ATENCION	9	29%
MEDIA CALIDAD ATENCION	21	71%
BAJA CALIDAD ATENCION	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 02 – Guía de evaluación

**Grafico 13:** Nivel de atención que brinda los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.



Respecto al Nivel de atención que brinda los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia, se encontró que el **71% (21 profesionales)** brindan una **calidad media** de atención; mientras que un **29 % (9 profesionales)** **calidad alta** de atención en la **función asistencial**.

### 3.2 ANALISIS INFERENCIAL

**Tabla 14: Análisis de relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.**

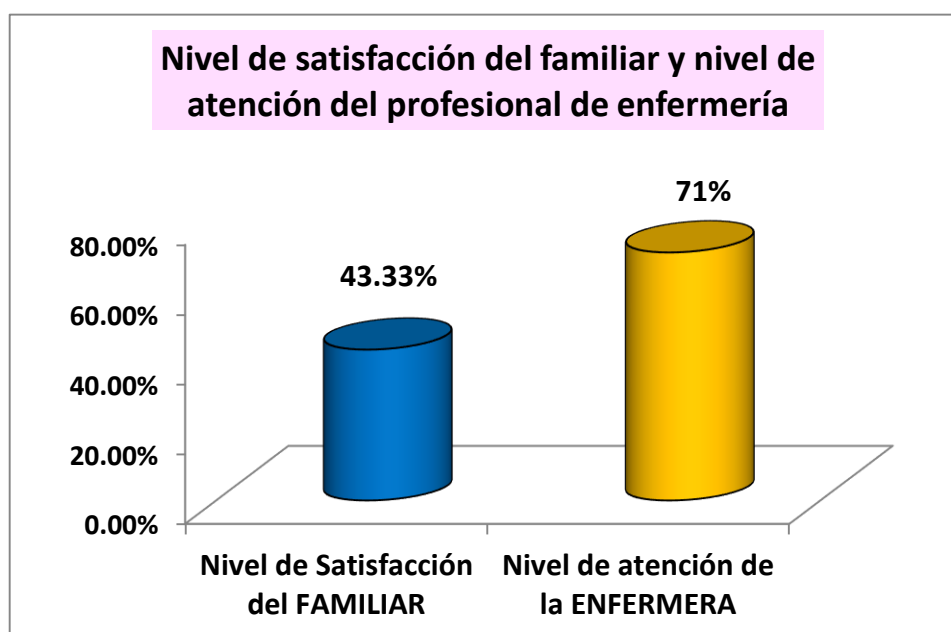
Nivel de atención que brindan los profesionales	Nivel de Satisfacción								
	f	%	ALTA	%	MEDIO	%	BAJO	%	Total
ALTA CALIDAD	9	29	14	47	13	44	3	9	30
MEDIA CALIDAD	21	71	0	0	0	0	0	0	0
BAJA CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Anexo 02 – Guía de evaluación

$$\chi^2 = 4.213$$

$$p = 0,003 < 0.05$$

**Grafico 14: Análisis de relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.**



Respecto a la **relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan** los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017, de los resultados tenemos que estos criterios presentan **dependencia significativa ( $p=0.003 < 0.05$ )**;

Asimismo, de la **Tabla y Gráfico N°14** se evidencia que los familiares muestran un nivel de **43%de satisfacción** y se observó que **el 71.00%**de los profesionales de enfermería **si cumplen** con la atención a los pacientes.

Estos resultados demuestran que los familiares **no se encuentran satisfechos con la atención recibida por los profesionales de enfermería**, en la unidad de emergencia.

## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La Hipótesis General planteada en esta investigación es:

**Ha:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados **está** relacionado con la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

**Ho:** El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados **no está** relacionado con la atención de los Profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017.

Del análisis inferencial se obtuvo que el valor de la probabilidad de Fischer fue de **( $p=0.003$ )**, observándose que este valor **es menor** que el punto crítico establecido ( **$p < 0.05$** ):

**Es decir,  $p=0.003 < 0.05$** ; lo que significa que **EXISTE UNA RELACIÓN SIGNIFICATIVA** entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017; por lo que **ACEPTAMOS** la Hipótesis de Investigación **(Hi)** y rechazamos la Hipótesis Nula **(Ho)**.



## DISCUSION

Entre los principales resultados obtenidos en la presente investigación desarrollado en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017; tenemos que respecto al **Nivel de satisfacción del familiar** de pacientes hospitalizados; se encontró que el **47%** (14 pacientes) tiene un **nivel Alto**, mientras que un **44%** (13 pacientes) tiene un **nivel Medio** y el **9%** (3 pacientes) tiene un nivel de **satisfacción bajo**. Para hablar de modo global si unimos o sumamos el **nivel alto** con el **nivel medio** tenemos un nivel de satisfacción del **91%** es decir que **aprueban** el servicio recibido y solo un **9%** que lo **desaprueban**.

Estos resultados **conducen** con las investigaciones realizadas en México, por Álvarez de la Rosa, Alma Elizabeth et al <sup>(1)</sup> el año 2014 en su trabajo de investigación titulado, “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería”; donde en general, el **67%** de la población de estudio está **totalmente satisfecho**, mientras que el **22%** refirió estarlo **parcialmente** y el **11%** no satisfecho. Para este caso si unimos la población totalmente satisfecha con la población parcialmente satisfecha, tendremos un **89%** de la **buena opinión del trato de las enfermeras** y quedó contentó con la atención recibida muy cercano al **91%** obtenido en nuestra investigación.

Otras investigaciones se asemejan a nuestros resultados obtenidos entre ellas también tenemos a las investigaciones desarrolladas en México por Teresita de J. Ramírez Sánchez, et al <sup>(6)</sup> en el año de 2016, en su investigación titulado “Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los Usuarios” donde evaluaron la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, fue posible

obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Los Resultados mostraron, de acuerdo con la percepción general de los usuarios, que la calidad de la atención recibida, **fue buena** en **81.2%** de los casos y que **fue mala** en un **18%**. Como se observa estos resultados varían un poco más respecto a los obtenidos en nuestra investigación que es de nivel de satisfacción del **91%** es decir que **aprueban** el servicio recibido y solo un **9%** que lo **desaprueban**.

Con respecto a las investigaciones realizadas en Colombia, Bogotá, Morales González Cristhian Giovanni <sup>(11)</sup> el año 2015, en su trabajo de Investigación Titulada “Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a la atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda de Febrero a Abril del 2009, se obtuvieron los siguientes resultados: De la población global encuestada, el **60%** de los pacientes manifiesta un **nivel de satisfacción medio** con relación a la atención de enfermería, seguidos con un **25%** quienes tienen un **nivel de satisfacción alto**, y el **15%** restante consideran que **es bajo**; es decir que el **85%** **está** de acuerdo con el servicio recibido y el **15%** **no está** conforme con el servicio recibido; estos resultados como se observan varían relativamente poco con respecto a los obtenidos en nuestra investigación que

es de **nivel de satisfacción** del **91%** es decir que **aprueban** el servicio recibido y solo un **9%** que lo **desaprueban**.

Asimismo se asemejan los resultados obtenidos en Lima Perú, por Atencio Gonzales, Norma Edith <sup>(13)</sup> 2013, en su trabajo de investigación titulado : Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto acerca del Cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC – Huancayo 2013; donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC Huancayo 2013, teniendo como resultados que del 100%, el **22%** expresaron estar **satisfechos** el **48% medianamente satisfechos** y **30%** insatisfechos; es decir que el 70% aprueban el servicio y el 30% desaprueban. Estos resultados si dista considerablemente de nuestros resultados que es de nivel de satisfacción del **91%** es decir que **aprueban** el servicio recibido y solo un **9%** que lo **desaprueban**, concluyendo en este caso que en ese Centro de Salud el Servicio de atención de enfermería es menor al Centro de Salud al cual hemos investigado.

## CONCLUSIONES

Al ejecutar la presente investigación se obtuvo las siguientes conclusiones:

- ❖ En cuanto a la **edad** de los pacientes hospitalizados, se encontró que el **53%** (**16**pacientes) tienen edades entre 18 a 30 años, el **17%** (**05** pacientes), entre 31 a 40 años, el **17,0%** (**05**pacientes) entre 41 a 50 años y **13%** (4 pacientes) con 51 o más años.
- ❖ Respecto al **sexo** de los pacientes hospitalizados, se encontró que el **67 %** (20 pacientes) son de sexo femenino y el **33 %** (10 pacientes), son de sexo masculino.
- ❖ Respecto al grado de de **Instrucción de**pacientes hospitalizados, se encontró que el **57 %** (**17**pacientes) tienen educación secundaria; el **20 %** (6pacientes) tienen solo educación primaria; el **20 %** (6pacientes) tienen educación superior y el **3 %** (1paciente) tiene educación categoría otros.
- ❖ Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión ACCESIBILIDAD, se encontró que el **60 %** (18pacientes) muestran moderada satisfacción; el **33 %** (10pacientes) muestran alta satisfacción y el **7 %** (2pacientes) muestran baja satisfacción.
- ❖ Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión EXPLICA Y FACILITA, se encontró que el **57%** (17 pacientes) muestran alta satisfacción; el **33 %** (10 pacientes) muestran moderada satisfacción y el **10 %** (3 pacientes) muestran baja satisfacción.
- ❖ Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión CONFORTA, se encontró que el **50 %** (15pacientes)

muestran alta satisfacción; el **30 %** (9pacientes) muestran moderada satisfacción y el **20 %** (6 pacientes) muestran baja satisfacción.

❖ Respecto al nivel de satisfacción del familiar de pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión SE ANTICIPA, se encontró que el **67 %** (18pacientes) muestran alta satisfacción; el **26 %** (7pacientes) muestran moderada satisfacción y el **7 %** (2pacientes) muestran baja satisfacción.

❖ Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión MANTIENE RELACION CONFIANZA, se encontró que el **53 %** (16pacientes) muestran moderada satisfacción; el **40 %** (12pacientes) muestran alta satisfacción y el **7 %** (2pacientes) muestran baja satisfacción.

❖ Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, respecto a la dimensión MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, se encontró que el **60 %** (18pacientes) muestran moderada satisfacción; el **37 %** (11pacientes) muestran alta satisfacción y el **3 %** (1pacientes) muestran baja satisfacción.

❖ Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, con relación a **todas las dimensiones**, se encontró que los más altos son **Monitorea-hace seguimiento y Accesibilidad** con un **60%** cada uno, seguido de **Mantiene Relación de Confianza** con un **53%**; con niveles bajos tenemos a **Explica-Facilita 33% y Conforta 30%** y con el nivel **más bajo de satisfacción**, tenemos a la dimensión **se anticipa, con un 23%**.

❖ Respecto al Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, se encontró que el **47% (14 pacientes)** tiene un **nivel Alto**, mientras que un **44 %** (13 pacientes) tiene un **nivel Medio** y el **9% (3 pacientes)** tiene un **nivel de satisfacción bajo**.

❖ Respecto al Nivel **de atención por ítems que brindan** los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia, se observó que el **90%**Atiende con rapidez a los pacientes; el**83%**Da información a pacientes; el **80%**Trabaja en forma coordinada con colegas; si **cumple**;el 73% Es amable y respetuosa; el **73%** Si le preguntan da respuesta clara; el **67%**Es comprensiva; el **63%**Trabaja con profesionalismo; el **60%**Respeto la intimidad de los pacientes y en el **nivel más bajo** con un **50%** Da seguridad a sus pacientes.

❖ Respecto a la **relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de atención que brindan** los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017, de los resultados tenemos que estos criterios presentan **dependencia significativa (p=0.003 < 0.05)**;

Asímismo de la **Tabla y Gráfico N° 14** se evidencia que los pacientes muestran un nivel de **43%de satisfacción** y se observó que **el 71.00%** de los profesionales de enfermería **si cumplen** con la atención a los pacientes.

Estos resultados demuestran que los pacientes **no se encuentran satisfechos con la atención recibida por los profesionales de enfermería**, en la unidad de emergencia.

❖ Del análisis inferencial se obtuvo que el valor de la probabilidad de Fischer fue de **(p=0.003)**, observándose que este valor **es menor** que el punto crítico establecido **(p< 0.05)**:

Es decir  $p=0.003 < 0.05$ ; lo que significa que **EXISTE UNA RELACIÓN SIGNIFICATIVA** entre el **nivel de satisfacción** y el **nivel de atención que brindan** los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I – 4, Ucayali 2017; por lo que **ACEPTAMOS** la Hipótesis de Investigación (**Hi**) y rechazamos la Hipótesis Nula (**Ho**).

## **RECOMENDACIONES**

A los directivos del Centro de Salud

- A través del área de recursos humanos planificar, organizar y ejecutar actividades de fortalecimiento de capacidades referidas a la calidad de atención del paciente y familiares.
- Implementar el buzón de satisfacción del usuario, para que se pueda monitorear el nivel de satisfacción del usuario y tomar las acciones que el caso amerita.

Al personal de Enfermería en general:

- Humanizar su práctica asistencial hacia el paciente y familia durante su estadía en el nosocomio.

A los profesionales de Enfermería:

- Continuar investigando sobre este y otros temas y socializar a las autoridades de salud del establecimiento y la red, con el fin de tomar medidas estratégicas para mejorar la satisfacción del usuario externo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. ORTIZ YMB. CIENCIA Y ENFERMERIA XX. [Online].; 200 [cited 2019 Noviembre 20. Available from: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf).
2. Bch.Enf. Monica Vanessa MURRIETA AREVALO NGY, Cardenas P. Repositorio UNAP Iquitos. [Online].; 2017 [cited 2019 Noviembre 19. Available from: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
3. Murrieta Arevalo M, Nogueira Guzmán Y, Palacios Cardenas J. Repositorio de la Universidad Señor de Sipan. [Online].; 2016 [cited 2019 Noviembre 19. Available from: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>.
4. Capcha Vargas Y, Rojas Urcuhuaranga L, Pardo Acuña K. Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. [Online].; 2018 [cited 2019 Noviembre 15. Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel\\_CapchaVargas\\_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
5. Chumpitaz Caycho M. Repositorio de la Universidad San Juan Bautista. [Online].; 2018 [cited 2019 octubre 18. Available from: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1680/CHUMPITAZ%20CAYCHO%20MYRIAM%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
6. Rosales Ponte G. Repostorio Universidad Cesar Vallejo. [Online].; 2020 [cited 2019 noviembre 16. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
7. RICSE CAMAYO OJ. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ - FACULTAD DE MEDICINA HUMANA. [Online].; 2017 [cited 2019 Julio 22. Available from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4362/Ricse%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

8. Álvarez de la Rosa, Alma Elizabeth. Olivares Ramírez, Clara. Cadena Estrada, Julio César. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. México.
9. García VAM, Soriano CA, Martínez DC, Poblete GVM, Ruiz SS, Cortés RM et al. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de medicina nuclear. *RevEspMedNucl* 2007; 26 (3): 146-152.
10. Ortega VMC, Suárez VMG, Jiménez VMC, Añorve GA, Cruz CM, Cruz AG et al. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. 2a ed. México: Editorial Médica Panamericana; 2009.
11. Gutiérrez NA. (2004). La calidad en el servicio. *RevEnf IMSS*; 12 (1): 1-2.
12. Reyes Morales, Hortensia. Flores Hernández, Sergio. Saucedo Valenzuela, Alma Lucila. Vértiz Ramírez José de Jesús. Juárez Ramírez, Clara. J. Wirtz, Veronika. Pérez Cuevas, Ricardo. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México.
13. Ortiz Espinosa R.M, Muñoz Juárez S, Lechuga Martín del Campo D, Torres Carreño E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *RevPanam Salud Publica* 2003;12(4):229-238.
14. Borré Ortiz Yeis Miguel. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Bogotá, Colombia.
15. Atencio Gonzales, Norma Edith (2013). Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto acerca del Cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ - DAC – Huancayo 2013. UNMS. Lima Perú,

16. Guevara Chuquillanqui, Lourdes Angelica. (2005) “Calidad de la interrelación enfermera paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú. Utrilla Soto, Nancy. (2009). Percepción que tiene el usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de la Unidad de Cuidados Intermedios en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Noviembre - Diciembre, 2009. Lima. Perú.
17. Primeros auxilios. (2017). ¿Cómo funciona el Servicio de Urgencias Hospitalario? (parte 1). Disponible en: <https://primerosauxiliosgdl.wordpress.com/...¿Cómo funciona el servicio de urgencia>.
18. Medicare. (2017). ¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio?. Disponible en: <https://es.medicare.gov/what-medicare-covers/part-a/inpatient-or-outpatient.html>.
19. Satisfacción. (2017). Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve121/satisfacciondelpacientehospitalizado/#sthash.FCIRKmuD.dpuf>.

**ANEXOS**

Nº encuesta:

Fecha: / /



## ANEXO 01



### CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) SOBRE SATISFACCION DEL CUIDADO

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** RELACION ENTRE LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS Y LA ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTÍA.

**INSTRUCCIONES.** Buenos días señor(a)(ita), estamos llevando a cabo una investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, por lo que le rogamos colabore con su valiosa y sincera respuesta, lea detenidamente y tómese el tiempo que sea necesario luego marque la respuesta correcta.

Es necesario precisar que este cuestionario es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Agradeciéndole anticipadamente su valiosa participación.

**Muchas gracias.**

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Edad:

- |         |     |
|---------|-----|
| 18 a 30 | ( ) |
| 31 a 40 | ( ) |
| 41 a 50 | ( ) |
| ➤ a 50  | ( ) |

1.2. Género:

- |       |     |
|-------|-----|
| Mujer | ( ) |
| Varón | ( ) |

1.3. Grado de instrucción

- |            |     |
|------------|-----|
| Primaria   | ( ) |
| Secundaria | ( ) |
| Superior   | ( ) |
| Otros      | ( ) |

#### II. DATOS SOBRE SATISFACCION DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS:

Por favor indique con una **X** que tan satisfecho o insatisfecho esta con los siguientes enunciados:

**1: nunca**

**2: A veces**

**3: Casi siempre**

**4: Siempre.**

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor				
2	La enfermera da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita al paciente en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente al llamado del paciente				
5	La enfermera le pide que la llame si el paciente se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad				
7	La enfermera da información clara y precisa sobre la situación actual del paciente				
8	La enfermera le enseña cómo cuidar al paciente				
9	La enfermera sugiere al paciente preguntas que la familia puede formularle al médico cuando lo necesite				
10	La enfermera es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera motiva al paciente a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13	La enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con el paciente para entablar una conversación				
16	La enfermera establece contacto físico con el paciente cuando necesita consuelo				
17	La enfermera escucha al paciente con atención				
18	La enfermera habla con el paciente amablemente				
19	La enfermera involucra a la familia en su cuidado				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta al paciente mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con el paciente y su familia sobre la situación de salud.				
22	Cuando el paciente se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con el paciente un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de las necesidades para prevenir posibles alteraciones en el estado de salud				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para el paciente y le presta especial atención durante ese tiempo				
25	Cuando la enfermera esta con el paciente realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en él.				
26	La enfermera continua interesada en el paciente aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	La enfermera ayuda al paciente a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablar al paciente sobre los cambios en su situación de salud				
29	La enfermera concilia con el paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				

31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo del cuidado del paciente.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas al médico relacionado con la situación de salud.				
33	La enfermera pone al paciente en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada				
44	La enfermera proporciona buen cuidado físico				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar al paciente.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				



## ANEXO 02

### GUIA DE EVALUACION ATENCION DE ENFERMERIA



#### TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

RELACION ENTRE LA SATISFACCION DE PACIENTES HOSPITALIZADOS Y LA ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTÍA 2017

1: nunca

2: A veces

3: Casi siempre

4: Siempre.

N°	Ítem	1	2	3	4
1	Atiende con rapidez a los pacientes cuando lo necesitan				
2	Da información clara a los pacientes				
3	Si le preguntan, da respuestas claras y concisas				
4	Trabaja de forma coordinada con sus compañeras				
5	Trabaja con profesionalismo				
6	Es comprensiva y se hace cargo de la situación de los pacientes.				
7	Es amable y respetuosa				
8	Respeto la intimidad de los pacientes				
9	Da seguridad a los pacientes				



## ANEXO Nº 03

### JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO DE VALIDACION PARA JUECES SOBRE EL INSTRUMENTO OBJETO DE EVALUACION

#### I. JUSTIFICACION

Nombre del experto: \_\_\_\_\_  
Especialidad: \_\_\_\_\_

#### II. APRECIACION DEL EXPERTO

Nº	ITEMS	APRECIACION		OBSERVACION
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?			
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?			
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?			
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?			
5	¿La estructura que presenta el instrumento es secuencial?			
6	¿Los ítems están redactados de forma clara y precisa?			
7	¿El número de ítems es adecuado?			
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?			
9	¿Se deben incrementar el número de ítems?			
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?			

#### III. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:.....

.....

.....

Firma y Sello

## ANEXO Nº 04

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **TITULO DE ESTUDIO**

RELACION ENTRE LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS Y LA ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTÍA 2017.

#### **PROPÓSITO**

Se lleva a cabo el estudio con el propósito de observar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados, sobre la atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud de Aguaytía 2017.

#### **CONFIDECIALIDAD**

La información recabada se mantendrá confidencialmente, no se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

#### **COSTOS**

El estudio no afectará la economía familiar ya que todos los gastos serán asumidos por el profesional que desarrolla el estudio de investigación. Usted no recibirá ninguna remuneración por participar en el estudio.

#### **DERECHOS DEL PARTICIPANTE**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento. Al retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

#### **CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO.**

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona”

Participante:

.....

D.N.I.

.....

Firma: .....Fecha..... 2017

## ANEXO 05

### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA

#### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

- Apellidos y nombres: Beteta Justo, Erneet Richard; DNI: 43037704;  
Correo electrónico: [richardj1785@hotmail.com](mailto:richardj1785@hotmail.com); Celular: 995760172.

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

##### **SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Facultad de Enfermería  
E.A.P: ENFERMERÍA

**TÍTULO PROFESIONAL OBTENIDO:** SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

**TITULO DE TESIS:** RELACION ENTRE LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS Y LA ATENCION DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTÍA 2017.

Tipo de acceso que autoriza (n) el (los) autor (es)

MARCA "X"	Categoría de acceso	Descripción del acceso
x	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "público", es a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal **web repositorio, unheval.edu.pe** por un plazo indefinido, consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso que haya marcado la opción "restringido" por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso \_\_\_\_\_

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del periodo señalado por usted (ES), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Huánuco, 10 de enero de 2020

---

Lic. Enf. BETETA JUSTO,  
Erneet Richard  
DNI: 43037704

## NOTA BIOGRÁFICA

### 1. DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : BETETA JUSTO, Erneet Richard
- LUGAR DE NACIMIENTO : Departamento de Huánuco-Provincia de Huánuco – Distrito de Amarilis
- FECHA DE NACIMIENTO : 15 de junio de 1985
- DIRECCION : Jr. Jose Santos Chocano Mz. I Lote 19 San Luis, Amarilis / Hco.
- DNI : 43037704
- CORREO : [richardj1785@hotmail.com](mailto:richardj1785@hotmail.com)

### ESTUDIOS REALIZADOS

#### 2.1. ESTUDIOS PRIMARIOS

- Colegio Nacional “Leoncio Prado” – Huánuco, 1991al 1996

#### 2.2. ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Colegio Nacional “Leoncio Prado” – Huánuco, 1997al 2001

#### 2.3. ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS

- Universidad de Huánuco – Facultad de Ciencias de la Salud E.A.P Enfermería desde 2004 al 2009.



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los seis días del mes de setiembre del 2019, siendo las diecisiete horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Enfermería, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 0386 -2019-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS Y LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE AGUAYTIA-I-4. UCAYALI 2017"**, del Licenciado en Enfermería: .Erneet Richard **BETETA JUSTO** desarrollado bajo el asesoramiento de la **Dra. Silna Teresita Vela López**.

El Jurado Calificador está integrado por los siguientes docentes:

- Dra. María Del Carmen Villavicencio Guardia      **PRESIDENTA**
- Dra. Nancy Guillermina Veramendi Villavicencios      **SECRETARIA**
- Mg. Mida Aguirre Cano      **MIEMBRO**
- Mg. Tania Fernández Ginés      **ACCESITARIA**

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: Aprobado..... por Unanimidad, con el calificativo cuantitativo de Diecisiete... y cualitativo de Muy Bueno, quedando Apto..... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Así mismo, el jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

  
 .....  
**SECRETARIO (A)**

  
 .....  
**PRESIDENTE (A)**

  
 .....  
**VOCAL**